

## お客さま本位の業務運営方針に基づく取組指標（KPI）

当社は、お客さま本位の業務運営に資する各種取組みを行い、本方針に関する取組定着状況を評価する以下の指標を当社の業績評価指標（以下「KPI」と表記します）と定め、推移を毎年公表致します。

引き続きお客さま本位の業務運営に資する各種取組みを行い、取組状況・指標推移を公表して参ります。また、取組状況や当社を取り巻く環境の変化を踏まえ、必要に応じて本方針および KPI を見直すことにより、お客さま本位でお客さまに寄り添ったより良い業務運営を目指して参ります。

### 1. 保険契約の継続率

【対応する方針】方針 1.お客さまの最善の利益の追求

KPI 項目	2023年3月期	2024年3月期
ノンフリート自動車保険 更改率:90%以上	92.4%	96.7%
主要取扱生命保険7社の24カ月 または25カ月後継続率継続 率:90%以上	90%以上:6社 90%未満:1社	90%以上:7社 90%未満:なし

### 2. デジタル手続きの活用促進(2025年3月期新設)

【対応する方針】方針 1.お客さまの最善の利益の追求

2025年3月期、新たに「主要取扱損害保険4社のデジタル手続き率80%以上」を取組指標(KPI)に定めた。

### 3. 「お客さまの声記録簿」収集・分析・再発防止

【対応する方針】方針 2.利益相反の適切な管理

KPI 項目	2023年3月期	2024年3月期
苦情件数対前年5%削減	60件	39件

### 4. 提案・説明力向上のための各種研修実施

【対応する方針】方針 3.お客さまが負担する手数料その他費用についての説明

方針 4.重要な情報のわかりやすい提供

KPI 項目	2023年3月期	2024年3月期
営業担当者向け研修の計画通りの実施	予定通り実施	予定通り実施

5. アフターフォローの徹底(2025年3月期新設)

【対応する方針】方針4.重要な情報のわかりやすい提供

2025年3月期、新たに「特定契約の既契約者への年1回アフターフォロー100%実施」を取組指標(KPI)に定めた。

6. 保険募集モニタリング

【対応する方針】方針5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

KPI項目	2023年3月期	2024年3月期
保険募集モニタリング 年間指摘件数の対前年比減少	56件	56件

7. 保険会社アンケートのお客さま満足度の向上

【対応する方針】方針4.重要な情報のわかりやすい提供

方針5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

KPI項目	2023年3月期	2024年3月期
主要取扱損害保険3社の基準によるお客さま満足度:80%以上	90.3%	90.6%

8. 早期更改率向上

【対応する方針】方針5.お客さまにふさわしい商品・サービスの提供

KPI項目	2023年3月期	2024年3月期
早期更改率(自動車・火災) 個人:80%以上 法人:65%以上	個人:76.6% 法人:54.4%	個人:78.1% 法人:59.3%

9. 各種資格取得奨励、報奨金補助

【対応する方針】方針6.職員に対する適切な動機付け等

KPI項目	2023年3月期	2024年3月期
ステップアップ資格(FP2級以上・生損保大学・ITパスポート) 年度取得者20名以上	35名	28名

以上